

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CARREFOUR DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

M.IQBAL.KHOIRI

2009210180

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CARREFOUR DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

M.IQBAL.KHOIRI

2009210180

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CARREFOUR DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

M.IOBAL.KHOIRI

2009210180

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal :10 November 2014



Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN MEREK, KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CARREFOUR DI SURABAYA**

Disusun oleh :

M.IQBAL.KHOIRI

2009210180

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 10 Juli 2014

Tim Penguji

Ketua

: **Dra. LINDIAWATI, M.M**

Sekretaris

: **Dra.Ec.ANIEK MASCHUDAH ILFITRIAH, M.Si**

Anggota

: **Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si.**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M.Iqbal Khoiri
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 12 Oktober 1993
N.I.M : 2009210180
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Carrefour Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Dosen Pembimbing

Tanggal : 10 November 2014

Tanggal : 10 November 2014



(Meliza Silvi, SE., M.si)



(Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si)

MOTTO

"Kemenangan itu bukan dari hasil yang terbaik tetapi dari proses yang terbaik"

"Life is about responsibility and understand it"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'Aalamiin.....

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

أَهْ وَصَحْبُ إِلَهِي وَعَلِ الْحَمْدِ □ وَالْمُرْسَلِينَ يَا نَبِيَّ لَا فَاِشْرَافَ عَلَيَّ وَالسَّلَامُ وَالصَّلَاةُ مِثْنُ الْعَالِ بِرَ أَجْمَعِينَ Pada kesempatan kali ini, saya ingin mempersembahkan Sebuah hasil karyatulis tugas akhir yang telah dibuat dan siap dipersembahkan khususnya kepada :

Kedua orang tua saya tercinta Ayahanda MA'SUM dan Ibunda SITI AISYAH, terima kasih atas segala doa, bimbingan, pelajaran perhatian dan kasih sayang. Dukungan kalian selama ini yang begitu besar membuat saya bisa lancar mengerjakan skripsi dan lulus semester ini. Khususnya buat ayah maaf ayah tidak bisa melihatku menggunakan baju dan topi wisuda, tapi setidaknya engkau bisa suatu saat kekecewaan ini bakal aku balas dengan suatu kebanggaan dan ayah bisa melihat itu dari surga“ You are still alive in my heart and always in my heart, I know you see me and I know you can feel me, you are the best person dedi”.Dan terima kasih buat Kakak-kakakku tersayang Mbak Mila, Mbak Lina, Mbak Ima, Mas ayek semua keluarga besarku terima kasih telah memberi semangat dan motivasi. Thanks You are my Sister Keeper And Thanks For My Lady Rose Julia dyah Terimakasih udah mau bersabar dan selalu membantu serta siap dukung semua kesulitanku. You are a smile best i ever had. Ayooo nyusul tinggal giliran sayang nii jadi SE. Dosen pembimbing saya Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si terimakasih atas bimbingan dan arahnya dengan penuh kesabaran dan penuh dedikasi tinggi dari awal sampai akhir skripsi. Terima kasih Bu Anik Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan And Thanks buat deretan para mantan Eitsss... Thanks buat kenanganya selama ini buat Nindya, mbak Mawar psikopat, Denis, Melisa, Nana, caca. Terimakasih sudah menjadi bagian dari proses pendewasaan diri, I Wish You All the Best For You For The Last buat teman dhulur apapun itu namanya sing penting sakcangkrungan bareng, mangan bareng, turu bareng, adhos bareng, seneng bareng, susah bareng, wes abis kata buat kalian semualah pokoe sing jhenenge: Jack, Riki, Onot, Ochil, Dewa, Jayenk, Dul Tio, Dul Andre, Dul Rouf, Okta, Jhemba, Vemby, Bowot, Cak Kivot, Sigit, Pepeng, Kak Heru Riko, Anggoro, Johan, Spat, Hikam, Rendi, Kiki, semplek, Hari,

.Suwun rek wes ngisi waktu kebersamaan jalin hubungan jangka waktu lama. The Friends bring friends, Friends take drink, Friends beverage Together.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah Swt Atas Segala Nikmat, Rahmat, Dan Anugerah-Nya, Sehingga Penulis Mampu Menyelesaikan Tugas Akhir Penelitian Dengan Judul **“Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pada Pelanggan Carrefour di Surabaya”** Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan masukan yang berarti dalam proses pengerjaan dan penyusunan tugas ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan hasil penelitian ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun untuk kebaikan tugas ini sangat diharapkan. Semoga tugas ini dapat segera diselesaikan agar menjadi sebuah skripsi dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, berkepentingan, dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca serta peneliti selanjutnya.

Surabaya, 10 November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisa Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Talat Mahmood Kiyani, Moh Raza Ullah, Riffat Abbas Rizvi, Imran Khan (2012)	10
2.1.2 Evangelia K.Blery, Desyllas Andreas, Baxti Anna, Eygeniou Anna, Ketseli Efi, Tsara Nertilda, Ravonikou Loanna	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Kesimpulan Pelanggan	13
2.2.2 Kepercayaan Merek	15
2.2.3 Kualitas Layanan	17
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.2.5 Dimensi Loyalitas Merek	20
2.2.6 Pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan	22
2.2.7 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan	22
2.2.8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap loyalitas pelanggan	22
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rencana Penelitain	25
3.2 Batasan Penelitain	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.4.1 Definisi Operasional	26
3.4.2 Pengukuran Variabel	30
3.5 Instrumen Penelitian	30

3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.6.1	Populasi.....	31
3.6.2	Sampel	32
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.8.1	Data.....	33
3.8.2	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.9.1	Uji Validitas.....	34
3.9.2	Uji Reliabilitas	34
3.9	Teknik Analisis Data	35
3.9.1	Analisis Deskriptif	35
3.9.2	Analisis Statistik	35
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	38
4.1	Gambar Subyek Penelitian	38
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan waktu Berkunjung ...	41
4.2	Analisis Data	
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	45
4.3	Uji Statistik	50
4.3.1	Pengujian Hipotesis parsial (uji T).....	50
4.3.2	Pengujian Hipotesis Simultan (uji F)	53
4.4	Pengujian Hipotesa.....	54
4.5	Pembahasan.....	56
4.5.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.5.2	Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.	60
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	61
BAB V	PENUTUP.....	
5.1	Kesimpulan	65
5.2	keterbatasan penelitian	66
5.3	Saran	67
5.3.1	Bagi Carrefour	68
5.3.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	DATA PENJUALAN CARREFOUR (SURABAYA)	5
Tabel 2.1	PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU DAN SEKARANG	13
Tabel 3.1	KISI-KISI KUESIONER	31
Tabel 4.1	UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN	42
Tabel 4.2	UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN MEREK	43
Tabel 4.3	UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN	43
Tabel 4.4	UJI VALIDITAS LOYALITAS PELANGGAN	44
Tabel 4.5	UJI RELIABILITAS	45
Tabel 4.6	INTERVAL KELAS	46
Tabel 4.7	HASIL PERNYATAAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	47
Tabel 4.8	HASIL PERNYATAAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPERCAYAAN MEREK	48
Tabel 4.9	HASIL PERNYATAAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS LAYANAN	49
Tabel 4.10	HASIL PERNYATAAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN	50
Tabel 4.11	HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER INDIVIDUAL H1 .	51
Tabel 4.12	HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER INDIVIDUAL H2 .	52
Tabel 4.13	HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER INDIVIDUAL H3 .	53
Tabel 4.14	HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI.....	53
Tabel 4.15	HASIL UJI SIGINIKANSI SIMULTAN	54
Tabel 4.16	HASIL PERHITUNGAN REGRESI	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka pemikiran: Talat Mahmood Kiyani, Moh Raza Ullah, Riffat Abbas Rizvi, Imran Khan (2012)	11
Gambar 2.2	Kerangka pemikiran :Evangelia K.Blery, Desyllas Andreas, Baxti Anna, Eygeniou Anna, Ketseli Efi (2009)	12
Gambar 2.3	Model Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
Gambar 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Berkunjung .	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Frekwensi Variabel
- Lampiran 6 : Tabel Uji T
- Lampiran 7 : Tabel Uji F
- Lampiran 8 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 : Surat Pernyataan
- Lampiran 10 : Abstrak

THE INFLUENCE OF CONSUMER SATISFICATION, BRAND
TRUST, AND SERVICE QUALITY ON COSUMER
LOYALTY OF CARREFOUR SURABAYA

ABSTRACT

In Surabaya, there are a number of Carrefour supermarket and one of them. Instill confidence in the brand and deliver exceptional service are the things that should be done by Carrefour to loyal customers, when customers are satisfied and loyal to the product or service, customers will be loyal to a product or service that the customer can not directly received over the value of Carrefour's services. But the last few months there's the news that there are many problems that occur in the Carrefour can be identified that a decrease in demand from time to time, ranging from reduced demand for customers located in Europe or in the United States caused by the global crisis creeping into Indonesia, in addition to the decline in market demand in Indonesia is caused also by the presence of mistakes or cheating at Carrefour thus preventing the purchase. Research instrument is a questionnaire that was distributed to 100 respondents in Surabaya. By using using multiple regression analysis in SPSS 20 for windows. Basil satisfacation the research indicates that consumers trust the brand and quality of service simultaneously significantly influential impact on consumer loyalty of Carrefour in Surabaya

Keywords: *consumer satisfacation, brand trust, service quality and consumer loyal.*